

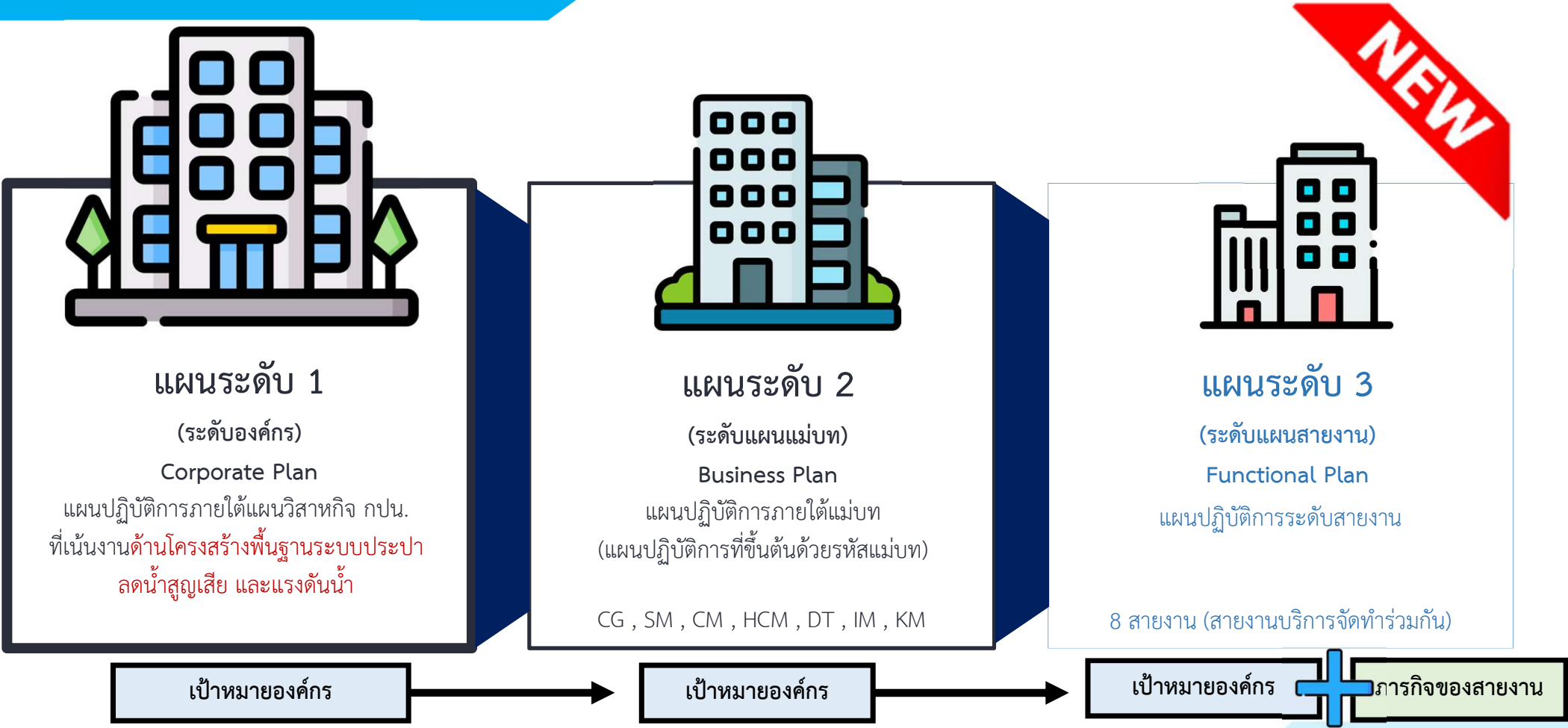


การประปานครหลวง กปน.  
(Metropolitan Waterworks  
Authority - MWA)

แผนปฏิบัติการระดับสายงาน  
สายงานบริการด้านตะวันออก และ  
สายงานบริการด้านตะวันตก  
ประจำปี 2567 (แผนรายปี)



การแบ่งระดับของแผนปฏิบัติการ



## แผนปฏิบัติการระดับสายงาน

▶ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และเพื่อกำหนดเป้าหมายดำเนินงานของสายงานที่สำคัญตอบสนองภารกิจของสายงาน



## แผนวิสาหกิจ กปน.

## เป้าหมายวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

[illegible]

## สายงานที่รับผิดชอบ

## ยกตัวอย่าง

ขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายปี 2567 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 900 ล้านบาท

ธุรกิจบริการหน้ามาตรวัดน้ำ / งานบริการทดสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำ - **สายงานบริการ** ค่าเป้าหมาย 782 ล้านบาท

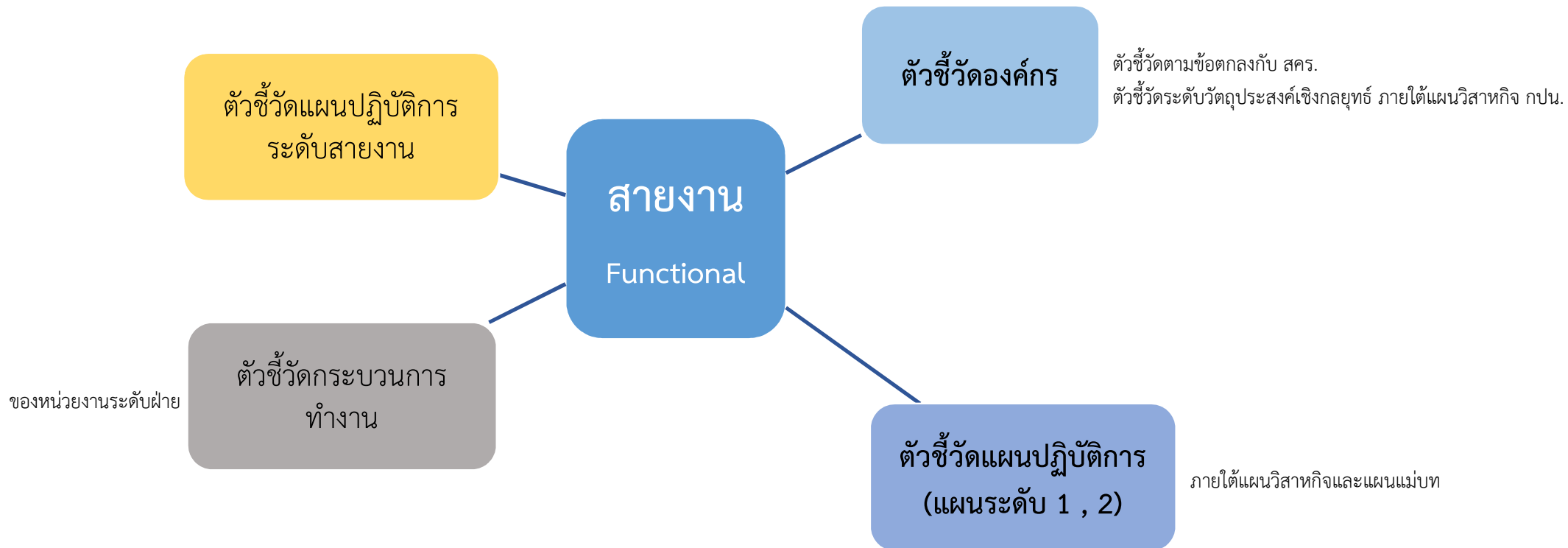
ธุรกิจการบริการทดสอบ งานบริการทดสอบมาตรฐานวัสดุ อุปกรณ์ประปา - **สายงานวิศวกรรม** ค่าเป้าหมาย 18.6 ล้านบาท

ธุรกิจการบริการทดสอบ งานบริการทดสอบคุณภาพน้ำ- **สายงานผลิตน้ำ** คำเป้าหมาย 2.1 ล้านบาท

ธุรกิจที่ดำเนินการโดย **Business Unit** ค่าเป้าหมาย 53.3 ล้านบาท

ธุรกิจฝึกอบรมเทคโนโลยีประปา / ธุรกิจให้บริการวางแผน ออกแบบ และให้  
คำปรึกษา ระบบประปา - สายงานแผนและพัฒนา 44 ล้านบาท

## ที่มาของตัวชี้วัดในแต่ละสายงาน



# ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน	
1. KPIs ที่มิกาน								
1.1 ตัวชี้วัดองค์กร (ตัวชี้วัดร่วม)						อยู่ระหว่างการกำหนดตัวชี้วัด ตามบันทึกข้อตกลงเกณฑ์ประเมินองค์กร		
		(ร่าง) ตัวชี้วัด ตามบันทึกข้อตกลงเกณฑ์ประเมินองค์กร ประจำปีงบประมาณ 2567						
1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์								
1.1 โครงการปรับปรุงท่อเพื่อลดอัตราน้ำสูญเสีย				จำนวน 12 ตัวชี้วัด				
1.2 จำนวนผู้ใช้บริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice/e-Tax/e-Receipt)								
1.3 รายได้เสริมจากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง								
1.4 โครงการน้ำดื่มสะอาด								
1.5 ความสามารถในการบริหารแผนลงทุน								
1.6 ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)								
2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ								
2.1 EBITDA Margin								
2.2 คุณภาพน้ำประปา								
2.3 การบริหารจัดการแรงดันน้ำ								
2.4 การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย								
2.5 การบริหารจัดการการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า (Demand Side Management: DSM) ความสำเร็จของความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการใช้อุปกรณ์ประหยัดน้ำ								
3. Core Business Enablers								

จะมีการปรับในรายละเอียด  
เล่มแผนปฏิบัติการระดับสายงาน  
ปีงบประมาณ 2567 ฉบับปรับปรุง  
เมื่อ กปน. ลงนามบันทึกข้อตกลงฯ แล้ว

ที่มาของตัวชี้วัดในแต่ละสายงาน

ตัวชี้วัดแบบปฏิบัติการ  
ระดับสายงาน

ตัวชี้วัดกระบวนการ  
ทำงาน

สายงาน  
Functional

ตัวชี้วัดองค์กร

ตัวชี้วัดแบบปฏิบัติการ  
(แผนระดับ 1 . 2)

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

(ต่อ)

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน
2. KPIs หน่วยงาน							
	2.1	ตัวชี้วัดองค์กร (ระบุหน่วยงานรับผิดชอบ)					
		2.1.1	ตัวชี้วัดระดับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของแผนวิสาหกิจ กปน.				
		2.1.1.1	T1.2-3 ร้อยละน้ำที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน WHO				
			- ด้านกายภาพ	100	ทุกหน่วยงานใน สายงาน		CMO1-T2-R3-67 โครงการน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan) - ด้านการสูบน้ำ CMO1-T2-R4-67 โครงการน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan) -ด้านบริการผู้ใช้น้ำ
			- ด้านเคมี	100			
			- ด้านแบคทีเรีย	99.97			
		2.1.1.2	T1.4-1 ควบคุมแรงดันน้ำท่อประธานเฉลี่ย 162 จุด (เมตร)	7.65 เมตร	ฝคจ. สำนักงานประปา สาขา	SO1-T4-P2 โครงการก่อสร้างอุโมงค์ส่งน้ำ (สัญญา G-TN-9C และ G-TN-9D) (ภายใต้โครงการปรับปรุง กิจการประปาแผนหลัก ครั้งที่ 9)	
		2.1.1.3	T1.3-1 ร้อยละความสำเร็จของ ALC	100	สำนักงานประปา สาขา	SO1-T3-P4 โครงการบริหารจัดการพื้นที่เฝ้าระวัง (PBC)	
		2.1.1.4	T1.3-2 ร้อยละความสำเร็จของแผนงานการบริหารจัดการลดน้ำ สูญเสีย	100	ทุกหน่วยงานใน สายงาน	SO1-T3-P4 โครงการบริหารจัดการพื้นที่เฝ้าระวัง (PBC)	
		2.1.1.5	T2.2-3 ร้อยละการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	92	ทุกหน่วยงานใน สายงาน	CMO2-T3-P1 โครงการมาตรอัจฉริยะ Smart Meter CMO2-T3-P3 โครงการพัฒนา/เพิ่มช่องทางการรับ ชำระเงินด้วยบริการ Digital Service CMO2-T3-P4 โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้น การใช้บริการผ่านช่องทาง Digital Service CMO2-T3-P4 โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้น การใช้บริการผ่านช่องทาง Digital Service CMO2-T3-P5 โครงการศึกษาแนวทางการ	CMO2-T3-R1-67 แผนงานการสนับสนุนบริการ Digital Service ผ่าน MWA Point

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

(ต่อ)

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน
2. KPIs หน่วยงาน							
	2.1	ตัวชี้วัดองค์กร (ระบุหน่วยงานรับผิดชอบ)					
			SO3-1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภาพรวมองค์กร 4.25 คะแนน ลูกค้า ผลสำรวจจาก ฝตส. หน่วยงานเชิงภารกิจ 4.15 คะแนน พันธมิตร 4.27 คะแนน ชุมชน 4.25 คะแนน คู่ค้า 4.35 คะแนน	ฝตส. ทุกหน่วยงานใน สายงาน	แผนงานย่อยภายใต้โครงการโครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน SMO2-T1-P1	
		2.1.1.6	T3.2-3 ปริมาณลดการปล่อยก๊าซ CO2 ขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีฐาน (kgCO2eq)				
		2.1.1.7	ปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงจากปีฐาน	ลดลงร้อยละ 3	ทุกหน่วยงานใน สายงาน	SMO1-T3-P2 โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO2)	
		2.1.1.8	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (KWh) ต่อตารางเมตรในพื้นที่ทำงาน ที่ลดลงจากปีฐาน	ลดลงร้อยละ 2	ทุกหน่วยงานใน สายงาน	ทุกหน่วยงานภายในสายงานให้ความร่วมมือเพื่อประหยัดการใช้กระดาษ และใช้พลังงานไฟฟ้าในสำนักงาน	
		2.1.1.9	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (KWh) ต่อระบบน้ำดิบ ผลิต สูบส่ง สูบจ่าย ที่ลดลงจากปีฐาน	ลดลงร้อยละ 1	ทุกหน่วยงานใน สายงาน		
			SO3-3 ITA Score	≥95 คะแนน			
		2.1.1.10	T3.1-1 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	4.15 คะแนน	ทุกหน่วยงานใน สายงาน	ทุกหน่วยงานภายในสายงานให้ความร่วมมือดำเนินการตามแผนแม่บท CG	



ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

(ต่อ)

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน
2. KPIs หน่วยงาน							
			SO3-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	> 4.5 คะแนน			
	2.1.1.11		T3.3-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	> 4.5 คะแนน	ผคจ. ผตส. สำนักงานประชาสัมพันธ์ ทุกหน่วยงานในสายงาน	CMO1-T3-P1 โครงการเพิ่ม/บริหารจัดการแรงดันน้ำด้วยการติดตั้ง Booster Pump CMO2-T2-P1 โครงการยกระดับศูนย์บริการประชาชน 1125 CMO2-T2-P2 โครงการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการ Call Center CMO2-T3-P2 โครงการพัฒนาข้อมูลชุดคำตอบสำหรับ AI-Based chatbot CMO2-T4-P1 โครงการยกระดับการจัดการข้อร้องเรียน	CMO2-T2-R1-67 โครงการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ในจุดสัมผัสบริการที่สำคัญ (Key Touch-point) CMO2-T5-R1-67 โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าสำคัญ (MWA Top Tier) CMO2-T5-R2-67 โครงการยกระดับความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรมประชาสัมพันธ์
			SO4-1 EBITDA Margin (ร้อยละ)	47.50 ภาพรวมองค์กร			
	2.1.1.12		T4.1.1 รายได้จากธุรกิจหลัก	18,100 ล้านบาท	ทุกหน่วยงานในสายงาน	CMO3-T2-P1 โครงการเพิ่มมูลค่าธุรกิจหลัก	CMO3-T1-R2-67 โครงการวางแผนงานและการก่อสร้างวางท่อประปาเพื่อขยายการให้บริการน้ำประปา
			T4.2-1 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน (Cost to Income)	ร้อยละ 52.6 ภาพรวมองค์กร	ทุกหน่วยงานในสายงาน	ทุกหน่วยงานภายในสายงานให้ความร่วมมือควบคุมค่าใช้จ่ายขงทำการให้อยู่ในกรอบที่ได้รับอนุมัติ	
			SO5-1 รายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง				
	2.1.1.13		T5.1-1 รายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	782 ล้านบาท	สำนักงานประชาสัมพันธ์ ผมน.	CMO4-T1-P1 โครงการจัดตั้งร่วมทุนในบริษัทในเครือ	*งานตามภารกิจประจำของสายงานบริการ -ธุรกิจงานบริการหน้ามาตรวัดน้ำ -ธุรกิจทดสอบมาตรวัดน้ำ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

(ต่อ)

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน
2. KPIs หน่วยงาน							
		2.2 ตัวชี้วัดผู้ว่าการ					

รอผลการทบทวนกำหนดตัวชี้วัดร่วม ในช่วงไตรมาสที่ 1  
ของปีงบประมาณ

# ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

(ต่อ)

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าฯการ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสัยทัศน์/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน	
2. KPIs หน่วยงาน								
	2.3	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทลูกค้า (CM)						
		2.3.1	- การติดตั้ง Booster Pump ในพื้นที่เป้าหมาย - จัดทำแผนการติดตั้ง Booster Pump /แนวทางการบริหารจัดการ แรงดันในพื้นที่ให้ได้ตามเป้าหมายในปีถัดไป	- ติดตั้ง Booster Pump แล้วเสร็จตามแผน - ภายในเดือน ก.ค. 67	สำนักงานประปา สาขา	CMO1-T3-P1โครงการการติดตั้ง Booster Pump		
		2.3.2	- การนำข้อมูลบริการในทุกจุดสัมผัสของแต่ละ Customers/Consumers Journey และ Customers/Consumers Persona ลงในฐานข้อมูล	- ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝตส.	CMO2-T1-P1 โครงการจัดทำ Customers/Consumers Journey และ Customers/Consumers Persona รายการกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย		
		2.3.3	- รายงานผลศึกษาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน MWA Call Center 1125 (การทบทวนกระบวนการทำงาน) - ปรับปรุงและสื่อสารคู่มือปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 (การ ทบทวน ปรับปรุงและสื่อสารคู่มือ)	- ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100 - ภายในเดือน ก.ย. 67	ฝตส.	CMO2-T2-P1 โครงการศึกษาและพัฒนาระบบ Call Center		
		2.3.4	- การจัดทำราคากลางงานเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการ Call Center	- ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝตส.	CMO2-T2-P2 โครงการเสริมสร้างศักยภาพการ ให้บริการ Call Center		
		2.3.5	- การติดตั้ง Smart Meter - การบริหารจัดการมาตรอัจฉริยะตามแผนที่กำหนด	- ติดตั้ง Smart Meter แล้วเสร็จตามแผน - ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝมน.	CMO2-T3-P1 โครงการมาตรอัจฉริยะ Smart Meter		
		2.3.6	- นำข้อมูลคำถามที่ได้รับการทบทวน ไปพัฒนา/ปรับปรุงชุดคำตอบ สำหรับ AI-based Chatbot	- ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝตส.	CMO2-T3-P2 โครงการพัฒนาข้อมูลชุดคำตอบ สำหรับ AI-based Chabot		

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

(ต่อ)

ตัวชี้วัดองค์กร / ตัวชี้วัดตามข้อตกลงประเมินผลการดำเนินการของ กปน. / ตัวชี้วัดผู้ว่าฯ / ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงาน

ตัวชี้วัด				ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	แผนระดับที่ 1 / แผนระดับที่ 2 แผนปฏิบัติการภายใต้แผนวิสัยทัศน์/ แผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านต่าง ๆ	แผนระดับที่ 3 แผนปฏิบัติการระดับสายงาน	
2. KPIs หน่วยงาน								
	2.3	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนแม่บทลูกค้า (CM)						
		2.3.7	- ประสานงานกับกลุ่มพันธมิตรในการวางแผนและพัฒนาเพิ่มช่องทางการ ชำระเงิน พร้อมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝสบ.	CMO2-T3-P3 โครงการพัฒนา/เพิ่มช่องทาง การรับชำระเงินด้วยบริการ Digital Service)		
		2.3.8	- ได้แผนการตลาดและประชาสัมพันธ์รายปี (อย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี) - ดำเนินการตามแผนการตลาดและประชาสัมพันธ์	- ภายในเดือน พ.ย. 66 - ดำเนินงานได้ตาม แผนงาน ร้อยละ 100	ฝตส.	CMO2-T3-P4 โครงการสื่อสาร สร้างการรับรู้ บริการ Digital Service		
		2.3.9	- ได้แนวทางและรูปแบบการให้บริการในรูปแบบใหม่ในอนาคต	- ภายในเดือน มิ.ย. 67	ฝพท. ฝตส.	CMO2-T3-P5 โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการสาขาเสมือน Virtual Branch		
		2.3.10	- ร้อยละในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน SLA - ปรับปรุงคู่มือและนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน	- มากกว่าร้อยละ 80 - ภายในเดือน เม.ย. 67	ฝตส.	CMO2-T4-P1 โครงการยกระดับการจัดการข้อ ร้องเรียน		
		2.3.11	- ผลการศึกษาความเหมาะสมอัตราเรียกเก็บการให้บริการ - ผลการทบทวนอายุการใช้งานสินทรัพย์ที่เหมาะสมตามประโยชน์เชิง เศรษฐกิจ - ผลการทบทวนแนวทางการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการประปาและ น้ำเสีย - เสนอแนวทางการขับเคลื่อนแนวทางการกำกับดูแลกิจการด้านน้ำต่อ กระทรวงมหาดไทย	- ภายในเดือน มิ.ย. 67 - ภายในเดือน มิ.ย. 67 - ภายในเดือน ก.ค. 67 - ภายในเดือน มิ.ย. 68	ฝพธ.	CMO3-T2-P1 โครงการเพิ่มมูลค่าธุรกิจหลัก		
		2.3.12	- ได้รับความเห็นชอบในการจัดตั้ง/ร่วมทุนในบริษัทในเครือ	- ภายในเดือน ก.ย. 67	ฝพธ.	CMO4-T1-P1 โครงการจัดตั้ง/ร่วมทุนในบริษัทใน เครือ		

กลุ่มตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ จำนวน 12 ตัวชี้วัด

(ต่อ)

# ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ



ตารางการเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน Work Process

ตัวชี้วัด		ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตอบสนองต่อแผนวิสาหกิจและแผนแม่บท กปน.			
1	ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิด-เปิดหน้างานซ่อมท่อประธารณ (C05.2.2 ซ่อมท่อประธารณ)	6 ชม.	ฝคจ.
2	ร้อยละความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ที่สำคัญ (C05.2.3 บำรุงรักษาระบบท่อประธารณ (ระบบส่ง ระบบจ่ายน้ำ และอุปกรณ์)	ร้อยละ 100	ฝคจ.
3	ร้อยละของคุณภาพน้ำหลังซ่อมท่อประธารณไม่เกิน 1 NTU (C5 การบำรุงรักษาระบบประปา)	ร้อยละ 100	ฝคจ. สำนักงานประปาสาขา
4	ร้อยละของการควบคุมแรงดันให้อยู่ใน PTC ตลอด 24 ชม. (C03.2 บริหารจัดการแรงดันการสูบน้ำ)	มากกว่าร้อยละ 70	ฝคจ.
5	คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ MWA Call Center 1125 (C10.2 ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องของ MWA Call Center 1125)	คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ MWA Call Center 1125 เป้าหมาย : $\geq 4.3$	ฝตส.
6	รายงานผลสำรวจความพึงพอใจเสร็จทันเวลาลูกค้าพึงพอใจ ผูกพันและภักดีต่อกปน. (C09 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Outcome) เป้าหมาย : $>4.5$	ฝตส.
7	แก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเหตุ ได้ตามเวลาที่กำหนด (C10 จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน)	คะแนนความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาหลังจากการร้องเรียน เป้าหมาย : $\geq 4.044$	สำนักงานประปาสาขา
8	ร้อยละของงานก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (C05.2.4 ก่อสร้างวางท่อ (ปรับปรุงกำลังน้ำ/ขยายเขต/เปลี่ยนแปลงทดแทน/MOU/หน่วยงานภาครัฐ)	ร้อยละ 100	สำนักงานประปาสาขา

# ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงาน บริการ

ตารางงานตามภารกิจของหน่วยงานและหน้าที่รับผิดชอบ

คือ แผนปฏิบัติการระดับสายงาน



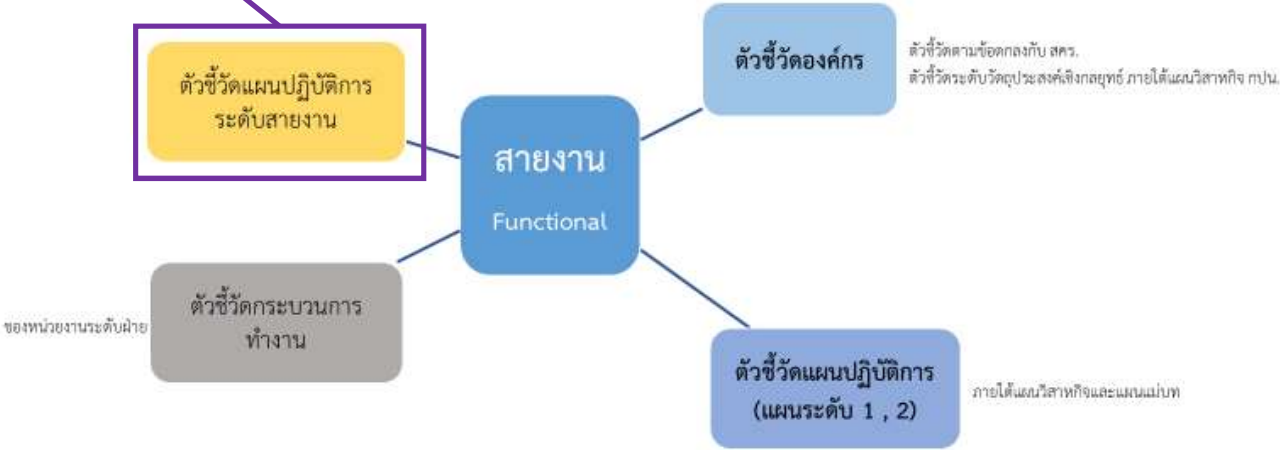
ตัวชี้วัด		ค่าเป้าหมาย ปี 2567	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	แผนงานตามภารกิจ
ตัวชี้วัดงานตามภารกิจของหน่วยงานและหน้าที่รับผิดชอบ				ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
1	จำนวนครั้งที่หยุดจ่ายน้ำ Unplanned	<ปีก่อน	ผจ.	CMO1-T1-R1-67 โครงการการจัดทำคู่มือแนวทางและวิธีปฏิบัติเมื่อมีการก่อสร้างใกล้แนวท่อประธานและอุโมงค์ส่งน้ำ
2	ระยะเวลาที่หยุดจ่ายน้ำแต่ละครั้ง Unplanned	<SLA	ผจ.	CMO1-T1-R2-67 โครงการการเตรียมความพร้อมสำรองท่อและอุปกรณ์ในงานซ่อมท่อประธาน
3	ร้อยละน้ำที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน WHO -ด้านกายภาพ (ร้อยละ) -ด้านเคมี (ร้อยละ) -ด้านแบคทีเรีย (ร้อยละ)	100 100 99.97	ผจ. ผสน.	CMO1-T2-R3-67 โครงการน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan) – ด้านการสูบน้ำ CMO1-T2-R4-67 โครงการน้ำประปาปลอดภัย (Water Safety Plan) - ด้านบริการผู้ใช้น้ำ
4	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสาขา	>4.5	ผตส. สำนักงานประปาสาขา	CMO2-T2-R1-67 โครงการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาในจุดสัมผัสบริการที่สำคัญ (Key Touch-point)
5	T2.2-3 ร้อยละการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	92	ผตส.	CMO2-T3-R1-67 แผนงานการสนับสนุนบริการ Digital Service ผ่าน MWA Point
6	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าต่อการสร้างความสัมพันธ์เฉลี่ยจากแผนงานทั้งหมด	>4.5	ผตส. สำนักงานประปาสาขา	CMO2-T5-R1-67 โครงการยกระดับความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าสำคัญ (MWA Top Tier) CMO2-T5-R2-67 โครงการยกระดับความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรมประปาพบประชาชน
7	ระยะทางวางท่อขยายเขตการให้บริการ (กิโลเมตร)	ไม่ต่ำกว่า 40 กม.	สำนักงานประปาสาขา	CMO3-T1-R2-67 โครงการวางแผนงานและการก่อสร้างวางท่อประปาเพื่อขยายการให้บริการน้ำประปา
				ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของสายงานบริการ

ตารางงานตามภารกิจของหน่วยงาน  
และหน้าที่รับผิดชอบ

ที่มาของตัวชี้วัดในแต่ละสายงาน

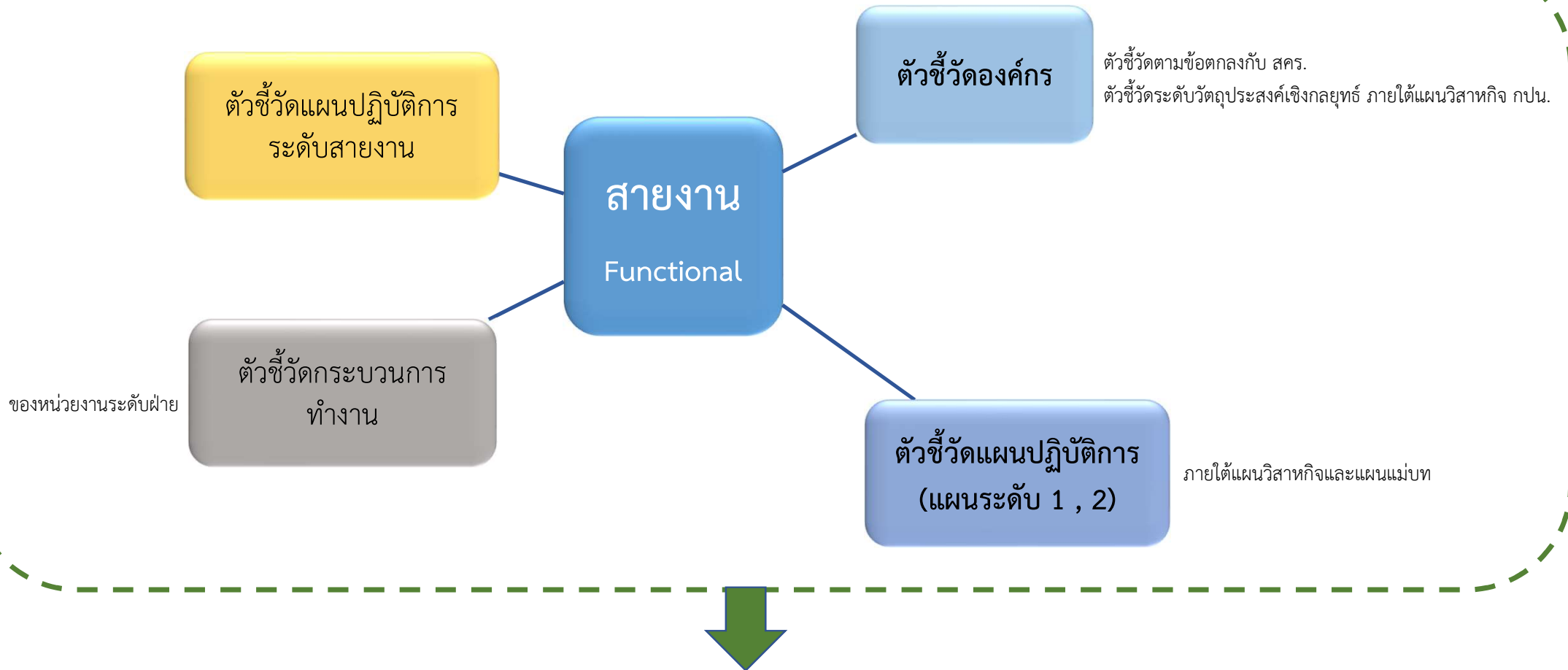
สายงาน **บริการ** มีจำนวน  
แผนปฏิบัติการระดับสายงาน  
เท่ากับ **9** แผนงาน  
**7** ตัวชี้วัด



ข้อเสนอ

จัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้อง รุรกิจเกี่ยวเนื่อง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานบริการ  
ได้แก่ รุรกิจการบริการหน้ามาตรวัดน้ำ / รุรกิจบริการทดสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำ

## ที่มาของตัวชี้วัดในแต่ละสายงาน



## KPI Matrix ของสายงาน

โดย ฝบบ. กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ร่วมกับหน่วยงาน



# แนวทางการแปลงระบบประเมินผล (KPI) ลงสู่ระดับบุคคล



Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (เมษายน - กันยายน 2566)  
ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กบป.9 (คุณสุนทร)		ชวก.(บ)		ผชช.กบป.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.กม.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กบป.8 (คุณดาสิณ)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ค.	
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก
1. KPIs ระดับทีมงาน (ร้อยละ 20)	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4	20
1.1 การบริหารจัดการน้ำสูญเสีย: อัตราน้ำสูญเสียภาพรวม	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5
1.2 EBITDA Margin	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5
1.3 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5
1.4 ความสามารถในการบริหารแผนลงทุนขององค์กร : การเบิกจ่ายงบลงทุนสะสม	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5	✓	5
2. KPIs หน่วยงาน/บุคคล (ร้อยละ 80)																								
2.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญ (ร้อยละ 50)																								
• ตัวชี้วัดองค์กร/ตัวชี้วัดที่สนับสนุนตัวชี้วัดองค์กร																								
2.1.1 โครงการปรับปรุงท่อเพื่อลดอัตราการสูญเสีย - ส่งมอบงานก่อสร้างวางท่อเพื่อลดน้ำสูญเสีย	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3	✓	3
2.1.2 ความสามารถในการบริหารแผนลงทุนของสายงาน																								
2.1.2.1 การเบิกจ่ายงบลงทุน (สะสม) ของสายงาน	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5
2.1.2.2 ความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผนรายไตรมาส ของสายงาน	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5	✓	2.5
2.1.3 ผลประเมินด้าน Core Business Enablers ปี 2566	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
2.1.4 ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
• ตัวชี้วัดผู้ว่าการ																								
2.1.5 ความสำเร็จในการกำกับดูแลผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ฯ ผู้ว่าการ ช่วง 6 เดือนหลัง ที่สายงาน รวค./ชวก. เกี่ยวข้องทุกเกณฑ์ (สำหรับ รวค. และ ชวก.)	✓	9	✓	5											✓	9								
2.1.6 Resilience/ Adaptive Organization การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อตอบภัย ธุรกิจในอนาคต - ยกระดับการวางแผนกำลังคนและโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่ม Productivity																	✓	5						

Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (มกราคม - กันยายน 2566)

ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุพร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.ก.		ผอ.สจพ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาไลนา)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สพ.บ.		ผอ.สส.ก.		
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	
● ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566																									
2.1.7 (HCMO2) สร้างประสบการณ์พนักงานแบบองค์รวมเพื่อขับเคลื่อนการทำงานที่เป็นเลิศ - ระดับความผูกพันองค์กรของสายงาน		✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
2.1.8 (HCMO1-T1-P1) โครงการยกระดับการวางแผนแผนกำลังคน และโครงสร้างองค์กรเพื่อผลิต ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น - อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน		✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
2.1.9 (SMO2-T1-P2) โครงการขับเคลื่อนการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน - ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2	✓	2
2.1.10 ความสำเร็จในการกำกับดูแลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ช่วง 6 เดือนหลัง ที่สายงาน รวก./ชวก. เกี่ยวข้องทุกโครงการ/แผนงาน (สำหรับ รวก. และ ชวก.)		✓	9	✓	12	✓	12								✓	10									
2.1.11 (SO1-T1-P1) โครงการบริหารจัดการระบบส่งน้ำดิบฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก 2.1.11.1 แผนงานที่ 1 งานปรับปรุงระบบส่งน้ำดิบฝั่งตะวันตกเพื่อเสริมเสถียรภาพคันคลองประปา ฝั่งตะวันตก												✓	4												
2.1.11.2 แผนงานที่ 2 การก่อสร้างปรับปรุงระบบส่งน้ำดิบเพื่อป้องกันน้ำท่วมเป็นการถาวรของ การประปานครหลวง												✓	4												
2.1.11.3 แผนงานที่ 3 งานปรับปรุงศักยภาพการลำเลียงน้ำดิบคลองประปาฝั่งตะวันตก พร้อมงานที่เกี่ยวข้อง												✓	4												
2.1.12 (SO1-T1-P3) โครงการจัดหาพื้นที่เพื่อเป็นแหล่งน้ำดิบสำรอง แผนงานที่ 1 กระบวนการศึกษาความเป็นไปได้												✓	5												
2.1.13 (HCMO1-T1-P1) โครงการยกระดับการวางแผน แผนกำลังคน และโครงสร้างองค์กร เพื่อผลิตประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น - ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัย "ระบบงานและกระบวนการทำงาน"																		✓	2						

Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (มกราคม - กันยายน 2566)

ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุนทร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.กม.		ผอ.สจพ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาไลณา)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สพ.บ.		ผอ.สสท.		
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	
2.1.14 (HCMO1-T2-P3) โครงการยกระดับขีดความสามารถบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการปฏิบัติงาน - ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัย "การเรียนรู้และพัฒนา"																					✓	3			
2.1.15 (HCMO1-T2-P4) โครงการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่งงานสำคัญ เชิงยุทธศาสตร์และการบริหารผู้มีศักยภาพสูง (Successor & Talent Management) 2.1.15.1 ร้อยละของผู้บริหารระดับผู้ช่วยการฝ่ายและเทียบเท่าขึ้นไป ที่เป็นผู้สืบทอด ตำแหน่งงานสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ (Successors) ในตำแหน่ง Key Position																						✓	8.5		
2.1.15.2 ร้อยละของบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มคนเก่ง (Talent Pool)																						✓	8.5		
2.1.15.3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัย "โอกาสก้าวหน้า"																						✓	3		
2.1.16 (HCMO2-T2-P1) โครงการยกระดับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ (Performance Management Excellence) 2.1.16.1 ความสำเร็จในการบูรณาการ กระบวนการประเมินผลปฏิบัติงาน กับกระบวนการอื่น ๆ ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล																					✓	5			
2.1.16.2 ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน "ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน"																					✓	2			
2.1.17 (HCMO2-T3-P2) โครงการเสริมสร้างและยกระดับประสิทธิภาพพนักงานตลอดเส้นทางการทำงาน 2.1.17.1 ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจบุคลากร กปน.																					✓	5			
2.1.17.2 โมเดลการวิเคราะห์ที่สามารถตอบสนองปัจจัยความพึงพอใจ (Employee Satisfaction Drivers) ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรได้อย่างแม่นยำ																					✓	5			
● ตัวชี้วัดเฉพาะตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญระดับ 8-10																									
2.1.18 ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ของสายงาน			✓	15																					
2.1.19 คณะทำงานย่อยเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (สายงานบริหาร) - จัดทำสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสายงานบริหาร								✓	16																
2.1.20 คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำสายงานบริหาร ประจำปีงบประมาณ 2566								✓	16																
2.1.21 การดำเนินงานแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำสายงานบริหาร																		✓	15						
2.1.22 จัดทำเอกสาร HR News สื่อสารประชาสัมพันธ์ด้าน HR อย่างต่อเนื่อง																		✓	17						



Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (มกราคม - กันยายน 2566)  
ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุนทร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.ม.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาไลนา)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.ค.			
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก		
● ตัวชี้วัดการบริหารจัดการองค์กรและการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (ถ้ามี)																										
2.1.23 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (ในแผนบริหารความเสี่ยงระดับสายงาน) - แผนยกระดับคะแนนประเมิน Core Business Enablers ของสายงานบริหาร	✓	3													✓	3			✓	3	✓	3	✓	3		
2.1.24 ความสำเร็จในการการดำเนินงานตามโครงการ 1 ฝ่าย 1 นวัตกรรม หรือ 1 พัฒนาระบบงาน ของหน่วยงานในสังกัด	✓	6																								
2.1.25 การส่งเสริมและขับเคลื่อนการสร้างความรู้และความพึงพอใจร่วมกับ หน่วยงานต่าง ๆ	✓	5																								
2.1.26 ซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)					✓	10																				
2.1.27 จำนวนผลงานนวัตกรรมหรือพัฒนาระบบงาน โครงการ 1 ฝ่าย 1 นวัตกรรม หรือ 1 พัฒนาระบบงาน					✓	10			✓	16	✓	15						✓	5	✓	3	✓	13			
2.1.28 การจัดทำการถ่ายทอดองค์ความรู้และบันทึกลงในระบบ KM Portal									✓	16																
2.1.29 ซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) (PM ผบก-03)													✓	12												
2.1.30 โครงการ 1 ฝ่าย 1 นวัตกรรม หรือ 1 พัฒนาระบบงาน																										
2.1.30.1 ส่งเอกสารฉบับสมบูรณ์													✓	5												
2.1.30.2 บันทึกผลงานลงในระบบ KM Portal													✓	5												
2.1.31 ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน													✓	10												
2.1.32 การดำเนินงานตามโครงการ 1 ฝ่าย 1 นวัตกรรม หรือ 1 พัฒนาระบบงาน															✓	5										
2.1.33 การส่งเสริมและขับเคลื่อนการสร้างความรู้และความพึงพอใจร่วมกับ กับหน่วยงานต่าง ๆ															✓	5										
2.1.34 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ KM Action Plan สายงานบริหาร																				✓	3					
2.1.35 จัดทำและถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านเครื่องมือการจัดการความรู้ และบันทึกในระบบ KM Portal																						✓	5			
2.1.36 การถ่ายทอดหลักเกณฑ์การประเมินผล (Core Business Enablers) ด้วยวิธีการสอนแบบกลุ่ม																						✓	11			
น้ำหนักรวม ตอนที่ 2.1 (เต็มร้อยละ 50)			13	50	11	50	11	50	10	50	10	50	13	50	12	50	13	50	10	50	16	50	15	50	12	50

Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (เมษายน - กันยายน 2566)

ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุพร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.ม.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาไลนา)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ค.	
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก
2.2 ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ งานตามภารกิจ และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (ร้อยละ 30)																								
• ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ																								
T2.3 เพิ่มขีดความสามารถทางธุรกิจด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ																								
S01 บริหารทุนมนุษย์																								
2.2.1 ร้อยละบุคลากรใหม่ที่ได้รับการบรรจุเทียบกับแผนการบรรจุ															✓	5			✓	10				
2.2.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาบุคลากรได้ตามแผนงาน																				✓	10			
T3.3 ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า																								
S01 บริหารทุนมนุษย์																								
2.2.3 คำสั่งเลื่อนตำแหน่งและแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด																			✓	10				
2.2.4 ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ กปน. จัดให้																						✓	3	
T4.1 การขยายตลาดเพื่อสร้างธุรกิจเติบโต																								
S04 งานอำนวยความสะดวก																								
2.2.5 ร้อยละของงานเร่งรัดหนี้ค่าน้ำแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด									✓	10														
T5.2 การต่อยอดธุรกิจใหม่เพื่อให้บริการครบวงจร																								
S04 งานอำนวยความสะดวก																								
2.2.6 ร้อยละของการยกย่อง แก่ไข ปรับปรุงกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่ง ของ กปน. แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด									✓	10														
2.2.7 ร้อยละของการพิจารณาตอบข้อหารือของหน่วยงานต่าง ๆ ในปัญหาข้อกฎหมายแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด									✓	10														
กระบวนการทำงานและตัวชี้วัดที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ภาพรวม																								
S02 จัดซื้อจัดจ้างและจัดการพัสดุ																								
2.2.8 ร้อยละของการรับ/เบิกจ่าย/รับคืน/โอน วัสดุสารเครื่องค้ำได้ถูกต้อง					✓	10					✓	8												
2.2.9 ร้อยละของการจัดหาวัสดุสารเครื่องค้ำให้เพียงพอกับความต้องการใช้งานของหน่วยงานต่าง ๆ											✓	5												

Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (มกราคม - กันยายน 2566)  
ของ สายงานบริหาร

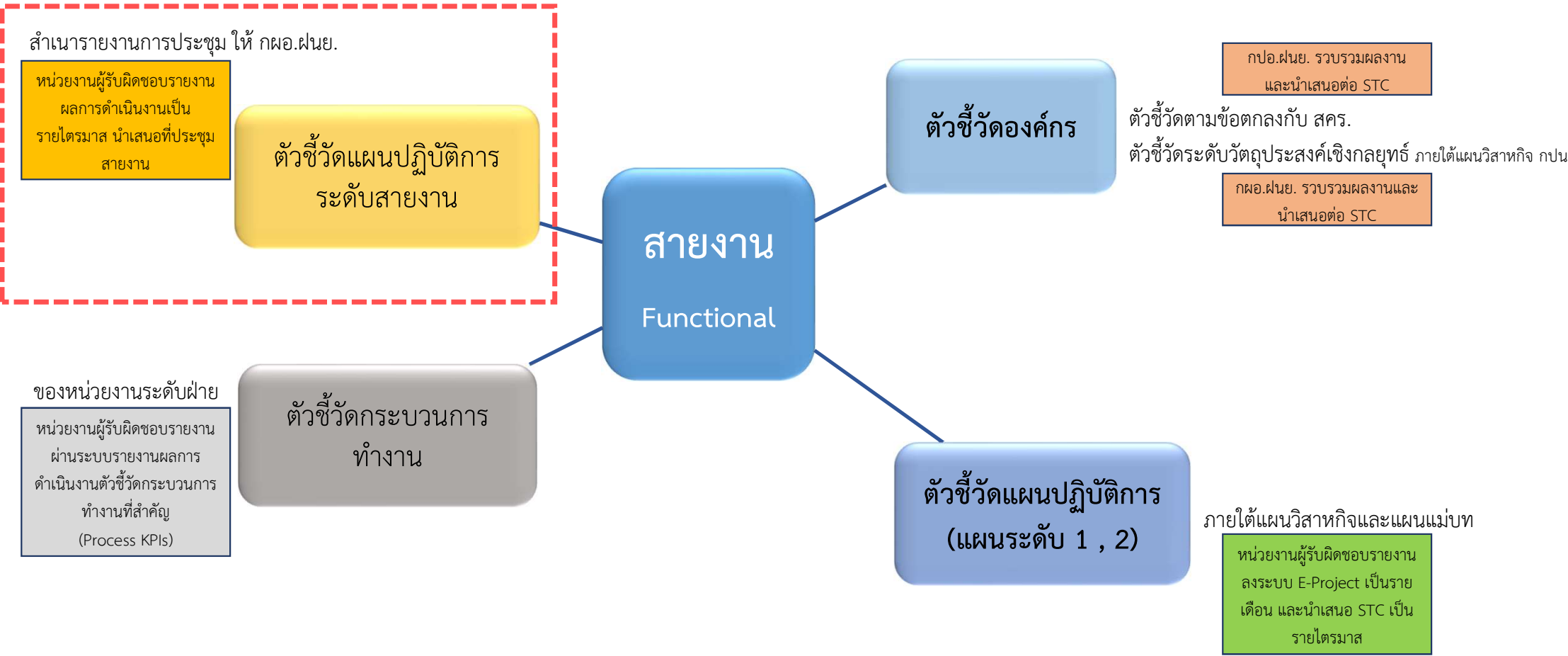
ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุพร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.ม.		ผอ.สจพ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาไลนา)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ค.	
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก
• ตัวชี้วัดงานตามภารกิจของหน่วยงานและหน้าที่รับผิดชอบ																								
2.2.10 การจัดทำร่างขอบเขตของงานจัดซื้อจัดจ้าง TOR (เบื้องต้น) และรายละเอียดประกอบแบบเพื่อประกอบการขอตั้งงบลงทุน ปีงบประมาณ 2568											✓	5	✓	5	✓	5								
2.2.11 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติงานของแผนแม่บทด้านทุนมนุษย์ (HCM)	✓	10																						
2.2.12 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2567	✓	10																						
2.2.13 การรายงานผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)	✓	10																						
2.2.14 ติดตามเร่งรัดและจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดองค์กรและแผนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสายงาน			✓	10																				
2.2.15 ร่วมการประชุม/กิจกรรมต่างๆ อาทิ คณะกรรมการ คณะทำงาน ประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดซื้อจัดจ้าง ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก กปน.			✓	10																				
2.2.16 เข้าตรวจประเมินพื้นที่สถานประกอบการ คปอ.ชุดต่างๆ			✓	10																				
2.2.17 การตอบรับหนังสือร้องเรียนเบื้องต้น					✓	10																		
2.2.18 การซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารและสถานที่ตามรายการซ่อมแซมที่ได้รับอนุมัติ					✓	10																		
2.2.19 ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามแผน											✓	6												
2.2.20 การจัดซื้อจัดจ้างได้ตามกำหนด นับถัดจากวันที่ผู้มีอำนาจเห็นชอบรายงานขอซื้อจัดจ้างถึงการอนุมัติสั่งซื้อสั่งจ้าง											✓	6												
2.2.21 การตอบรับหนังสือร้องเรียนเบื้องต้น													✓	5										
2.2.22 การบริหารอาคารและสถานที่																								
2.2.22.1 การซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารและสถานที่ตามรายการซ่อมแซมที่ได้รับอนุมัติ													✓	7.5										
2.2.22.2 ดำเนินการซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ ระบบประปาและสุขาภิบาลตามใบแจ้งซ่อม													✓	7.5										
2.2.23 รายได้เสริมจากการบริหารสินทรัพย์													✓	5										
2.2.24 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2567															✓	10								
2.2.25 รายงานผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)															✓	10								

Matrix เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วง 6 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2566 (มกราคม - กันยายน 2566)  
ของ สายงานบริหาร

ตัวชี้วัด	รวก.(บ)		ผชช.กปน.9 (คุณสุนทร)		ชวก.(บ)		ผชช.กปน.8 (คุณประวีตร)		ผอ.สภ.ม.		ผอ.สภ.พ.		ผอ.สภ.ก.		ชวก.(บค)		ผชช.กปน.8 (คุณดาเลิณก)		ผอ.สภ.บ.		ผอ.สภ.น.		ผอ.สภ.ค.			
	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก	ตัววัด	น้ำหนัก		
2.2.26 การจัดทำบัญชีและชำระภาษีของมูลนิธิให้ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงานใน กปน.																	✓	15								
2.2.27 การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ของสายงาน																	✓	10								
2.2.28 การลงนามในใบรายงานผลการตรวจจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ของ กบท.																	✓	5								
2.2.29 การส่งเสริมและขับเคลื่อนการสร้างผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ																			✓	10						
2.2.30 ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติงานของแผนแม่บทด้านทุนมนุษย์ (HCM)																					✓	5				
2.2.31 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2567																					✓	5				
2.2.32 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)																					✓	5				
2.2.33 รายงานผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)																					✓	5				
2.2.34 การจัดทำข้อตกลงการให้สินเชื่อและสินเชื่อสวัสดิการ แก่พนักงาน กปน. (ธนาคารออมสิน)																							✓	5		
2.2.35 การจัดทำข้อมูลผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการ รถจักรยานยนต์สำหรับพนักงาน กปน.																							✓	10		
2.2.36 งานควบคุม ดูแล การให้บริการตรวจ-รักษาผู้ป่วยของสถานพยาบาล กปน.																							✓	7		
2.2.37 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารเครือข่ายเคลื่อนที่																							✓	5		
• ตัวชี้วัดงานที่ได้รับมอบหมาย (นอกเหนือจากงานตามภารกิจ)																										
2.2.38 ดำเนินงานคณะกรรมการเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้างที่ได้รับแต่งตั้ง								✓	10																	
2.2.39 รายงานความก้าวหน้าระบบงานบริหารติดตามงบลงทุน (CMS)								✓	10																	
2.2.40 ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจาก ชวก.(บ)								✓	10																	
น้ำหนักรวม ตอนที่ 2.2 (เต็มร้อยละ 30)	3	30	3	30	3	30	3	30	3	30	3	30	5	30	5	30	4	30	3	30	3	30	5	30	5	30
น้ำหนักรวมทั้งหมด (เต็มร้อยละ 100)	20	100	18	100	18	100	17	100	17	100	22	100	21	100	21	100	17	100	23	100	24	100	21	100	21	100



# ช่องทางการรายงานผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด



# แบบฟอร์มการรายงานผล

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระดับสายงาน ไตรมาสที่ x ปีงบประมาณ 256X

ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการระดับสายงาน

ตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามแผน/คาดการณ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

จำนวนตัวชี้วัด	ความก้าวหน้าการดำเนินงานสะสมไตรมาสที่ X		คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	
	เป็นไปตามแผน	ไม่เป็นไปตามแผน	เป็นไปตาม ตัวชี้วัด-เป้าหมาย	ไม่เป็นไปตาม ตัวชี้วัด-เป้าหมาย
xx	xx	xx	xx	xx

ลำดับที่	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
1	แผนงาน : xxxxx  ตัวชี้วัด : xxxxx เป้าหมาย : xxxxx  ผลการดำเนินงาน :	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxx
2	แผนงาน : xxxxx  ตัวชี้วัด : xxxxx เป้าหมาย : xxxxx  ผลการดำเนินงาน :	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxx

ตัวอย่างการรายงาน สำหรับไตรมาสที่ 1- 3 ของปีงบประมาณ

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระดับสายงาน ไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2567

ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการระดับสายงาน.....

ตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามแผน/คาดการณ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

จำนวนตัวชี้วัด	ความก้าวหน้าการดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 2		คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	
	เป็นไปตามแผน	ไม่เป็นไปตามแผน	เป็นไปตาม ตัวชี้วัด-เป้าหมาย	ไม่เป็นไปตาม ตัวชี้วัด-เป้าหมาย
23	20	3	21	2

ลำดับที่	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>แผนงาน : ยุทธศาสตร์พัฒนานวัตกรรม</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก</p> <p>เป้าหมาย ณ สิ้นปี : 5 นวัตกรรม</p> <p>ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : 1 นวัตกรรม</p>	<p>ดำเนินการส่งผลงานนวัตกรรมเพื่อขอรับรางวัลแล้วเสร็จ จำนวน 8 รางวัล และอยู่ระหว่างจัดทำข้อมูลเพื่อส่งผลงานอีก 3 รางวัล</p>	<p>การดำเนินงานล่าช้ากว่าแผนงาน เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การให้รางวัล จึงต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมข้อมูลเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา</p>	ผนอ.
2	<p>แผนงาน : xxxxx</p> <p>ตัวชี้วัด : xxxxx</p> <p>เป้าหมาย : xxxxx</p> <p>ผลการดำเนินงาน : xx</p>	<p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p>	xxxxxxxxxxxxxx	xxx
3	<p>แผนงาน : xxxxx</p> <p>ตัวชี้วัด : xxxxx</p> <p>เป้าหมาย : xxxxx</p> <p>ผลการดำเนินงาน : xx</p>	<p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p>	xxxxxxxxxxxxxx	xxx

ตัวอย่างการรายงาน สำหรับไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระดับสายงาน ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ 2567

ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการระดับสายงาน

ตัวชี้วัดที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

จำนวนตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	
	เป็นไปตามเป้าหมาย	ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
23	21	2

ลำดับที่	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	การดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>แผนงาน : ยุทธศาสตร์การพัฒนา นวัตกรรม</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับ รางวัลจากหน่วยงานภายนอก</p> <p>เป้าหมาย ณ สิ้นปี : 5 นวัตกรรม</p> <p>ผลการดำเนินงาน : 4 นวัตกรรม</p>	<p>ได้รับรางวัลนวัตกรรมจาก หน่วยงานภายนอก จำนวน 4 รางวัล ได้แก่</p> <p>1. ....</p> <p>2. ....</p> <p>3. ....</p> <p>4. ....</p>	<p>1. เนื่องจากผู้มอบรางวัลมีการ เปลี่ยนแปลงเกณฑ์การให้รางวัล ทำให้ ต้องจัดทำข้อมูลเพิ่มภายใน ระยะเวลาจำกัด จึงอาจทำให้ข้อมูลที่ ส่งไม่ครบถ้วน เพียงพอ</p> <p>2. ปีงบประมาณ 2567 มีหน่วยงาน เข้าร่วมขอรับรางวัลมากกว่าปีที่ผ่านมา มาประมาณร้อยละ 30 ทำให้อัตราการ แข่งขันสูงขึ้น</p>	ผนอ.
2	<p>แผนงาน : xxxxx</p> <p>ตัวชี้วัด : xxxxx</p> <p>เป้าหมาย : xxxxx</p> <p>ผลการดำเนินงาน : xx</p>	<p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p>	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxx

Timeline ของการจัดทำ และติดตามประเมินผล แผนปฏิบัติการระดับสายงาน

			งบประมาณปัจจุบัน												ปีงบประมาณถัดไป				
กิจกรรม		หมายเหตุ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
จัดทำ แผนปฏิบัติการ ระดับสายงาน	1. ฝนย. สื่อสารผลการทบทวนเป้าหมายทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และผลการทบทวนแผนวิสาหกิจ กปน. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง สำหรับการดำเนินงานในปีถัดไป	ฝนย. และหน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน																	
	2. หน่วยงานพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการระดับสายงานที่สนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กร และแผนปฏิบัติการที่ผู้บริหรต้องการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญ สำหรับการดำเนินงานในปีถัดไป	หน่วยงานระดับฝ่ายของสายงาน																	
	3. สายงานรวบรวมแผนปฏิบัติการระดับสายงานประจำปีงบประมาณถัดไป (กผอ.ฝนย. เป็นพี่เลี้ยง)	ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก รวก/ขวก. เพื่อดำเนินการรวบรวมและจัดทำเล่มแผนปฏิบัติการระดับสายงาน																	
	4. ขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติการระดับสายงานต่อรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	ผลลัพธ์ คือ แผนปฏิบัติการระดับสายงาน ประจำปีงบประมาณถัดไป																	
	5. ปรับปรุงในรายละเอียดของเล่มแผนปฏิบัติการระดับสายงาน และขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติการระดับสายงานต่อ รองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	ผลลัพธ์ คือ แผนปฏิบัติการระดับสายงาน ประจำปีงบประมาณถัดไป ฉบับปรับปรุง																	
การติดตามและ ประเมินผล แผนปฏิบัติการ ระดับสายงาน	1. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระดับสายงาน เป็นรายไตรมาส	ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก รวก/ขวก. สรุปและรวบรวมผลการดำเนินงาน และบรรจุวาระในการประชุมสายงาน			รวม รวม	ราย งาน ต่อ ที่ ประ ชุม		รวม รวม	ราย งาน ต่อ ที่ ประ ชุม		รวม รวม	ราย งาน ต่อ ที่ ประ ชุม		รวม รวม	ราย งาน ต่อ ที่ ประ ชุม				
	หากผลการดำเนินงานของแผนงานใด มีความล่าช้า ผู้บริหารสายงานให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแผนงานได้ แต่อย่างไรก็ตาม ขอให้คงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนงานไว้ เนื่องจากได้มีการเชื่อมโยงกับค่าเป้าหมายขององค์กร																		

## จบการนำเสนอ

